



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PT-GA-02

VERSIÓN: 09

FECHA: 30/08/2024

PÁGINA: 1 DE 13



Alcaldía de Medellín **ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PT-GA-02

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Laura Cristina Atehortúa Álvarez. Contratista Coordinadora– Oficina de atención al ciudadano	Diego Alejandro Marín Cifuentes Subdirector Jurídico	Diego Alejandro Marín Cifuentes Subdirector Jurídico

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 2 DE 13

PRESENTACIÓN

Según el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se establece un modelo que integra el Sistema de Gestión, los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, definiendo cómo se aplican en todo el país.

Nuestro enfoque constitucional establece que el servicio al ciudadano es un objetivo fundamental del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 destaca la importancia de un buen servicio del Estado a los ciudadanos. La Constitución dice claramente que las autoridades deben servir a los ciudadanos.

Por esto, con el Protocolo de Gestión y Atención al Ciudadano del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (ISVIMED), queremos unificar cómo brindamos nuestro servicio y atención a los ciudadanos. Queremos que nuestro servicio cumpla con sus necesidades y con nuestro compromiso social de garantizar una vivienda digna a las familias de bajos recursos económicos.

La gestión de atención al ciudadano va más allá de una simple atención:

- Escuchar, entender y atender a cada persona que se comunica a través de nuestros canales.
- Compromiso y actitudes adecuadas.
- Conocimiento de los procesos y habilidades del personal encargado.
- Transparencia, equidad, eficiencia y eficacia.
- Responsabilidad social, tanto de los servidores públicos de la Administración Municipal como de los contratistas que deben brindar atención a todos los ciudadanos.
- La gestión de atención al ciudadano es la base y la razón de nuestro trabajo. Queremos mejorar continuamente los servicios que ofrece nuestro Instituto.

1. **OBJETIVO:** Implementar una guía para el personal del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (ISVIMED) para que brinde una atención eficiente, amable y adecuada a los ciudadanos, garantizando la excelencia del servicio a través de todos nuestros canales de atención.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 3 DE 13

2. **ALCANCE:** Este protocolo se aplica a todos los empleados y contratistas del ISVIMED. Garantiza que todos ofrezcan un servicio unificado y de alta calidad, teniendo presente que con esto logramos fortalecer nuestra imagen institucional en busca de lograr tener una participación activa y procesos de mejora continua.

3. DEFINICIONES APLICABLES:

ACCESIBILIDAD: Facilidad con la que todas las personas pueden usar los servicios.

TRÁMITES Y SERVICIOS: Actividades realizadas en el ISVIMED a través de sus funcionarios.

TRÁMITE: Pasos que un ciudadano debe seguir para obtener un derecho o cumplir una obligación.

USUARIO Y/O CIUDADANO: Persona o empresa que usa los servicios del ISVIMED.

SERVICIO AL USUARIO: oferta de productos y servicios con calidad y accesibilidad, generando satisfacción en los usuarios.

CANALES DE SERVICIO: Medios a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y encontrar información relacionada con los productos y servicios que ofrece el ISVIMED.

Módulo PQRSD: Medio por el cual los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.

4. GENERALIDADES

4.1 Canales de atención y/o recepción de PQRSD

Para una buena comunicación que permita a nuestros ciudadanos en general interactuar con nosotros, se han establecido mecanismos que dan a conocer los procesos internos del ISVIMED con el fin de asegurar la disponibilidad y claridad de la información al ciudadano y su participación en los procesos. Lo anterior se fundamenta en la siguiente base legal:

- Constitución Nacional de Colombia- 1991

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 4 DE 13

- Ley 1437 de 2011 (que deroga el Decreto 1 de 1984) por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción
- Y demás normas legales

Cuando un ciudadano requiera de consultas, orientación, direccionamiento de solicitudes y/o radicación de PQRSD, el Instituto Social de ISVIMED tiene los siguientes mecanismos y/o canales:

- **Atención presencial:** En la sede de Megacentro ubicada en carrera 53 # 47 - 22 Torre Pichincha - Piso 10 sector centro de Medellín
- **Atención telefónica:** Línea 4304310, extensión 180 por medio de la cual puede recibir orientación a consultas y trámites
- **Atención por mensajería instantánea:** Línea 301 2115503 por medio de la cual puede recibir orientación a consultas y trámites a través de chat.
- **Atención virtual:** página WEB de acceso público <https://isvimed.gov.co/pqrsd/> en la cual los ciudadanos podrán interponer sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.
- **Correo electrónico:** el ISIVMED dispone del correo electrónico info@isvimed.gov.co donde los ciudadanos podrán registrar de manera virtual sus solicitudes.
- **Archivo:** Punto ubicado en las sedes destinado para la recepción y radicación de las PQRSD presentadas por los ciudadanos.

Buzón de sugerencias: En las sedes del ISVIMED, se tiene disponible de buzón de sugerencias el cual está dispuesto para que el ciudadano presente cualquier tipo de manifestación frente al servicio prestado por los empleados y contratistas.

Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter): Es el canal que permite una interacción directa con la comunidad, creando un vínculo de inmediatez con nuestro Instituto. A través de las redes sociales se envía información permanente en:

- ✓ Facebook @isvimed
- ✓ Twitter. @isvimed
- ✓ YouTube. ISVIMED Medellín
- ✓ Instagram: @isvimed

Este medio de información está a cargo de la Jefatura de Comunicaciones.

4.2 Protocolo de comunicación presencial y/ telefónico

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 5 DE 13

La Oficina de Atención al Ciudadano ha creado un protocolo de comunicación para unificar el lenguaje de los operativos y ofrecer una atención formal. Esto ayuda a crear una identidad clara en el momento de atender a los ciudadanos. Los detalles de estos protocolos de atención se encuentran al final de este documento.

5. METODOLOGIA: Desde el instituto se brinda atención a través de métodos que permitan garantizar la atención oportuna, de calidad y con excelencia a los ciudadanos, detallemos las siguientes etapas:

a. **Direccionamiento Estratégico de Gestión de Atención al Ciudadano en el ISVIMED:**

El personal del ISVIMED debe usar un lenguaje claro y formal para brindar una atención de calidad, siguiendo los procedimientos establecidos.

b. **Realizar atención presencial, telefónica y/o mensajería instantánea al ciudadano: tiempo establecido para la actividad (ANS): 15 “minutos este tiempo varía según el caso particular”.**

El enlace operativo de atención al ciudadano activa el protocolo de comunicación de acuerdo al canal de atención, recibe la consulta por parte del usuario, solicita el número de su identificación con el propósito de ingresarlo al módulo de personas en: Identificación del jefe de hogar o beneficiario, e indaga sobre la inquietud y sus causas con el fin de determinar un panorama general de la solicitud. Si la inquietud requiere ser resuelta mediante una PQRS-D, se direcciona al usuario a realizar su PQRS-D ya sea por medio de la página web, en taquilla de ventanilla única de archivo o de manera inmediata en las taquillas de atención al ciudadano, esto según sea la petición y el canal de atención. Luego de cada atención realizada, el funcionario deberá actualizar los datos en el módulo de personas, icono “datos básicos” y dejar la observación en el icono de “observaciones” de la atención brindada, por último, solicitar la realización de la encuesta de percepción frente al servicio prestado.

Nota: Las solicitudes como: renunciar al grupo familiar, requieren ser radicadas por ventanilla única de archivo, dado que los documentos deben ser originales. Por lo anterior, el funcionario deberá direccionar al usuario al centro de administración documental (CAD) para radicar la petición y entregarle su número de radicado para su respectivo seguimiento.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 6 DE 13

c. Efectuar atención virtual y correo electrónico: tiempo establecido para la actividad (ANS): 15 minutos:

Las nuevas tecnologías nos ayudan a mejorar nuestras funciones, permitiendo que ISVIMED esté más cerca de los ciudadanos y que puedan acceder a nuestra información a cualquier hora. A través de estas herramientas, las personas pueden conocer los diferentes programas, proyectos y campañas que estamos llevando a cabo. Además, todos los ciudadanos pueden enviar sus solicitudes y preguntas a través del enlace: <https://isvimed.gov.co/pgrsd/>. El seguimiento de estas solicitudes se realiza siguiendo el procedimiento P-GA-02, llamado "Procedimiento para registrar y gestionar las peticiones".

En aras del buen desarrollo comunicacional contamos con los siguientes medios:

- **Página web:** <https://isvimed.gov.co>
- ✓ Presentación del ISVIMED.
- ✓ Noticias de interés para la comunidad.
- ✓ Programas y proyectos.
- ✓ Servicios de atención para el ciudadano.
- ✓ Orientación al comprador de vivienda.
- ✓ Denuncias de corrupción.
- ✓ Un link que permite presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), las cuales son canalizadas a través del módulo de PQRSD del sistema de información – SIFI.
- ✓ Reglamentaciones y normatividad que nos rigen.
- ✓ Inscripciones a convocatorias

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat tiene un correo oficial: info@isvimed.gov.co. Este correo fue creado para proporcionar información sobre el Instituto y facilitar un intercambio de información más eficiente y automatizado. A través de este correo, también se puede enviar una solicitud, siempre que se completen los datos requeridos en el formulario.

d. Realizar atención en las redes sociales del ISVIMED: tiempo establecido para la actividad (ANS): 15 minutos:

Las redes sociales son gestionadas por una persona del equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Por eso, cualquier comentario o solicitud hecho en redes no se considera formal, pero se le informará al ciudadano sobre el proceso adecuado para su trámite. Sin embargo, si el ciudadano cumple con todos los requisitos legales al presentar la solicitud por este medio, se deberá realizar el trámite correspondiente.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 7 DE 13

e. Registrar la solicitud en el módulo PQRSD: tiempo establecido para la actividad (ANS): 5 minutos

El enlace operativo ingresa al módulo de pqrSD, solicita los datos requeridos, expone la petición en el campo de "motivo de la pregunta, queja, reclamo o sugerencia" y dar clic en guardar. Y comunica al usuario en número del consecutivo para su respectivo seguimiento.

Nota: Si la petición requiere adjuntar documentos, luego de dar clic en "guardar" el sistema permitirá adjuntar la documentación en el icono imágenes - información digitalizada - cargar información.

f. Elaborar registro de la atención prestada: tiempo establecido para la actividad (ANS): 5 minutos

Los encales operativos de la Oficina de atención y la persona encargada del proceso de PQRSD, registran la atención dada en el módulo de personas, icono "observaciones" con el fin de crear un historial de atención, permitiendo a los demás funcionarios del ISVIMED consultar y brindar una respuesta acertada y personalizada a cada solicitud.

g. Hacer encuesta de percepción frente al servicio prestado: tiempo establecido para la actividad (ANS): 5 minutos

Tan pronto finaliza la atención dada, se solicita al usuario realizar encuesta de satisfacción. Si el usuario no cuenta con la herramienta para realizar la encuesta, el encale operativo será el encargado de realizarla con la previa autorización del usuario.

h. Entregar soportes de atención: tiempo establecido para la actividad (ANS): 5 minutos

Finalizada la atención y en caso de que aplique, se expide un certificado de atención el cual lo arroja el sistema posterior a la atención. En caso de que el ciudadano solicite el certificado de atención, este debe ser inmediatamente entregado.

6. Registros

- PQRSD interpuesta por el ciudadano.
- Registro de las observaciones del módulo de personas.
- Encuestas realizadas.
- Certificado de atención expedido por el SIFI



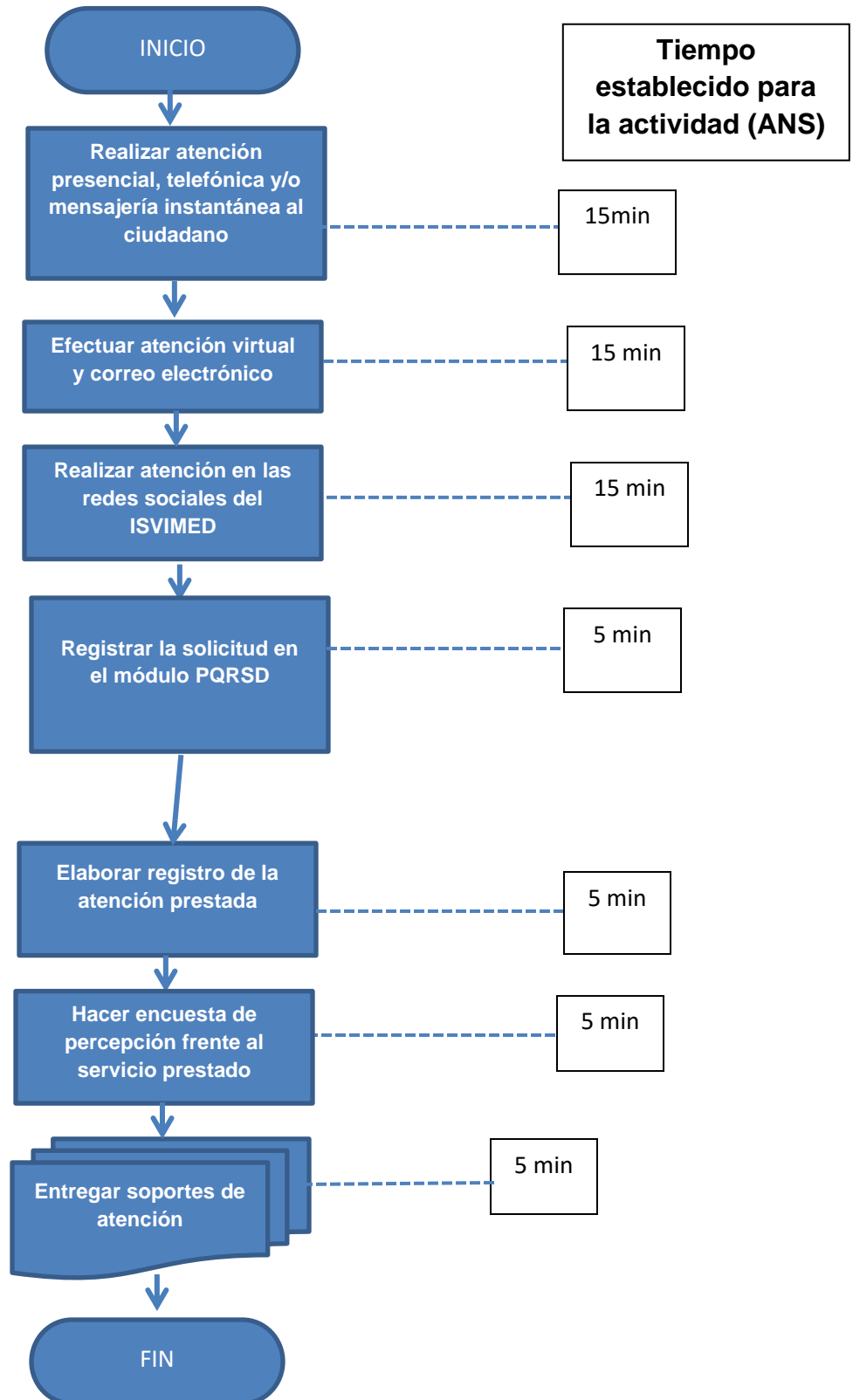
PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PT-GA-02

VERSIÓN: 09

FECHA: 30/08/2024

PÁGINA: 8 DE 13



 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 9 DE 13

7. VALORES CORPORATIVOS:

- **Honestidad y Compromiso:** Son los principios fundamentales en el ISVIMED

“El ejercicio de la función de la Administración Pública inspirará confianza en la comunidad, evitará acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad social, el patrimonio del estado, y la imagen que debe tener la sociedad de sus empleados y contratistas. Igualmente facilitará la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.

La ética produce por efecto que todo el conocimiento se ponga a favor de la tarea misional del Instituto, con principios de lealtad e interés continuo por el aprendizaje y mejoramiento de las estrategias propias para lograr las metas definidas.


La honestidad y el compromiso como principios indoblegables, se deriva una alta consciencia para actuar siempre con la verdad y ser conscientes del compromiso que tenemos con los medellinenses. Cada persona desde su compromiso realiza aportes relevantes a la eficiencia del Instituto y su tarea social.”

- **Respeto**

“El funcionario del Instituto Social de Vivienda actúa en consideración y reconocimiento del otro, valorando sus cualidades y el medio que los rodea, en procura del fortalecimiento y mejoramiento continuo de sus competencias y obligaciones.

El funcionario se exige a sí mismo para proceder de acuerdo con las condiciones y las circunstancias de los otros, siempre partiendo de la consideración y valoración de la dignidad de la persona humana.

En el ISVIMED, se reconoce el derecho de cada persona a tener acciones según sus propias creencias y sentimientos, y actuar dentro del marco de la ley. El trato a los demás es amable y digno; se escuchan y consideran las sugerencias de los funcionarios y de la comunidad, con el fin de fortalecer el servicio a la sociedad. Cada funcionario del ISVIMED, profesará el respeto por sí mismo, por la profesión, por el hábitat y por el trabajo que se hace.”

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 10 DE 13

- **Diligencia**

“El funcionario, estará dispuesto a cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible. Es la virtud de acompañamiento, consideración, comprensión, dedicación, amor y ayuda a la población objeto por la misión del Instituto. Expresando siempre claridad y orientación a quien lo necesite.

Es la dedicación constante, eficaz y adecuada entre quienes realizan las actividades para alcanzar los mejores resultados del grupo interno de trabajo y los resultados eficientes, pedagógicos y respetuosos con las comunidades.”

- **Justicia**

“El ejercicio de la función de la Administración Pública, nos lleva a trabajar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

El trabajo conjunto de los funcionarios (vinculados y contratistas) junto con la comunidad, permitirá tomar decisiones objetivas con mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas. Reconozco y protejo los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones.

- **Desarrollo sostenible:**

“Es tarea del Instituto y de quienes trabajen en él, satisfacer las necesidades de las generaciones sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

La sostenibilidad de su tarea busca la armonía de las relaciones Ambientales, Económicas y Sociales en cada una de sus acciones y promover en los actores relacionados su defensa y cuidado.

Debemos pensar y actuar nuevamente en el uso responsable del componente tecnológico, los recursos del medio ambiente, la organización social y la capacidad integral para absorber los efectos de la actividad humana.”

8. PRINCIPIOS ETICOS

- Ejercer el cargo con honradez y transparencia.
- Promover la solidaridad y el trabajo en equipo.
- Servir con prontitud y sin preferencias.
- Desechar toda recompensa indebida.
- Prestar servicio con eficiencia.
- Utilizar con pulcritud el tiempo laboral.
- Favorecer el bien común.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 11 DE 13

- Actuar con justicia y sin abusos de poder.
- Garantizar el derecho a la información pública.
- Acoger con temperancia las críticas de la ciudadanía.

9. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO:

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del ciudadano respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

10. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO:

Para una adecuada prestación de nuestros servicios, se debe tener en cuenta:

- **El lenguaje** para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.
- Se debe unificar **criterios y procedimientos** entre los miembros del grupo de trabajo.
- Tener un **intercambio de información** permanente entre las diferentes dependencias del ISVIMED permitiendo la integración y la transversalidad e influyendo positivamente en la reducción de trámites que hacen que el servicio se preste con mayor inmediatez.
- **Agilidad y calidad** en la información suministrada tanto a nivel interno como externo.
- Tener presente que la eficacia en los procesos que se llevan a cabo en el ISVIMED, permitirá el **logro de objetivos y metas trazadas**.
- **Posicionar al Instituto**, es decir, que la ciudadanía en general lo reconozca e identifique no solo por su labor, sino también por el buen servicio que se le brinda al ciudadano.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 12 DE 13

11. ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR POR EL PERSONAL DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Atender de manera cordial, eficaz y permanente los requerimientos que la ciudadanía presenta al ISVIMED.
- Tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten en el ISVIMED, a través de los diferentes canales que permitan el acercamiento de la ciudadanía al Instituto.
- Dar información que permita responder a los ciudadanos de forma veraz y oportuna a cada uno de sus requerimientos, garantizando la calidad en la misma.
- Orientar e informar cada solicitud e inquietud en forma acertada evitando pérdida de tiempo tanto para el ciudadano como para el Instituto.
- Evaluar los niveles de satisfacción de los ciudadanos permanentemente para mejorar la prestación del servicio, determinar cuáles procesos son los que más inconformidad presentan por parte de la ciudadanía en general, tomando los correctivos necesarios para que estas falencias no sean reiterativas, enriqueciendo el proceso y mejorando la calidad del servicio.
- Tener presente que somos parte de la Alcaldía de Medellín y no solo velamos por nuestros intereses institucionales, sino también de todos los entes municipales, por lo tanto, debemos mantener interacción activa y permanente con ellos, direccionando y encausando a los ciudadanos de acuerdo a sus necesidades.
- Tener capacidad de negociación y no crear conflictos, saber dirimir diferencias y dejar satisfecho y/o conforme al ciudadano, así la respuesta no siempre esté a su favor, es decir, dar claridad ante una negativa que no permita dejar dudas.

12. PAUTAS PARA UNA BUENA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS:

Además de tener canales de comunicación directos con la ciudadanía, es importante crear un ambiente agradable donde las personas se sientan cómodas, confiadas y bien recibidas. Es fundamental que sepan que su presencia es importante para nosotros. Por eso, el personal debe tener las habilidades necesarias para cumplir con sus responsabilidades.

- **Orientación al usuario:** Mostrar interés frente a las necesidades de los ciudadanos que visiten nuestros puntos de atención o se comuniquen por los diferentes medios adecuados para ello en el ISVIMED, considerando las necesidades y sugerencias que sean presentadas.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 13 DE 13

- En este punto es necesario que cada funcionario tenga pleno conocimiento y manejo del sistema SIFI, el cual permite tener información de los procesos de los ciudadanos.
- Para la eficiencia y eficacia del SIFI, se debe estar actualizando cada actuación que se adelante dentro de un proceso con el fin de lograr la trazabilidad de la información.
- Capacidad de negociación: Ponerse en el lugar del otro, anticipando sus necesidades y expectativas en las negociaciones, cerrando acuerdos satisfactorios para las dos partes.
- Conocimiento del entorno: Estar indagando sobre todos los procesos del ISVIMED, con el fin de obtener información sobre los cambios que se presenten en el interior y exterior del mismo.
- Comunicación efectiva: Capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva con personas de diferentes niveles sociales; escucharlos y evitar interrumpirlos mientras habla.
- Integridad: Actuar de acuerdo a un patrón ético, moral y social.
- Escucha activa: Demostrarle a la persona que acude a nosotros, lo importante que es atenderlo y de este modo, poder crear una experiencia de buen servicio.

13. PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Son el conjunto de técnicas, basadas en usos, costumbres, normas y leyes, que debemos tener en cuenta para la correcta atención a nuestra ciudadanía en general.

De acuerdo a lo anterior, debemos tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención que a diario prestamos en el ISVIMED:

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Es por ello, que se debe siempre vestir de manera adecuada y con profesionalismo, cuidar nuestra apariencia personal (cabello, uñas limpias y maquillaje discreto), la identificación del servidor debe estar siempre visible.
- **Comportamiento:** No comer en el puesto de trabajo, ni masticar chicle, no realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; ni hablar por celular o chatear, no interactuar con los compañeros mientras se presta el servicio (hacerlo solo si es necesario para completar la atención solicitada) ya que esto indispone al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes.



PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PT-GA-02

VERSIÓN: 09

FECHA: 30/08/2024

PÁGINA: 14 DE 13

- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

14. PASOS A DESARROLLAR DURANTE LA ATENCIÓN:

14.1 Contacto inicial

- Saludar y mantener siempre una actitud y disposición para servir, utilizar el saludo de “Buenos días/tardes” “Bienvenido al ISVIMED”, “Mi nombre es.” cuénteme ¿cuál es su nombre? Su identificación y en que lo puedo ayudar.
- Identificar si el ciudadano(a) a atender, son adultos mayores o mujeres embarazadas ya que se debe tener una especial consideración para su atención

14.2 Durante la atención

- Escuchar activamente al ciudadano y evitar interrumpirlo mientras está hablando.
- Preguntar datos concretos como número de cedula, contrato, número telefónico, entre otros, para llevar un registro de la atención y realizar las consultas pertinentes en el SIFI, ya que esto ayudará a identificar al usuario y sus requerimientos.
- Responder las preguntas que hace el ciudadano y brindarle toda la orientación y/o atención que requiera
- No tutear durante la prestación del servicio.
- En caso de ser necesario retirarse del puesto de trabajo, explicarle al ciudadano el motivo por el cual lo hace y pedirle permiso antes de hacerlo, al regresar no olvidemos dar las gracias por la espera.
- Si la solicitud del ciudadano, no puede ser resuelta en ese momento porque se requiere de un mejor análisis o por complejidad de la solicitud, indicarle al ciudadano

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<p>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CÓDIGO: PT-GA-02
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/08/2024
		PÁGINA: 15 DE 13

la necesidad de dejar por escrito su petición para ser resuelta adecuadamente e informar los tiempos aproximados de respuesta.

14.3 Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre la información que se le brindó durante la atención, pero de una forma resumida ya que esto, permitirá identificar si al ciudadano le quedó clara toda la información que se le suministró
- Preguntar al ciudadano si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Despedirse con una sonrisa y llamar al ciudadano por su nombre, anteponiendo “Señor, Señora” y decir: Espero haber solucionado su inquietud. ¿Le gustaría evaluar el servicio con una encuesta?... Que tenga un buen día.

15. RECOMENDACIONES GENERALES

- Saludar cordialmente.
- Tener disposición de ayuda.
- Mostrar interés.
- Usar un tono de voz amable, clara y segura.
- Mostrar respeto por todas las personas.
- El tuteo no nos hace más cercanos sino menos respetuosos
- Tutear no significa ser más moderno o ser más abierto, sino una considerable falta de educación e incluso de respeto hacia la otra persona.
- En este tipo de tratamiento no hay sexos, es decir, se debe tratar de usted lo mismo a una mujer que a un hombre. Ahora bien, si en otras ocasiones ya hemos obtenido "el beneplácito" de esa persona para poderla tutear, entonces podremos aplicar este tratamiento.
- Por lo tanto, como hemos explicado anteriormente, evite el tuteo tanto en sus relaciones laborales como sociales
- Prestar atención permanente al interlocutor.
- No interrumpir cuando esté hablando el usuario.
- Ser concretos en el tema.
- No estar prevenidos con nuestro interlocutor y menos hacernos juicios anticipados, teniendo presente que nuestros servicios están enfocados a una población con alto grado de vulnerabilidad.
- Brindar privacidad en la atención en un ambiente libre de interferencias.
- Reflejar seguridad en nuestras respuestas e información suministrada.
- Preguntar cuando no se tenga claridad respecto a lo requerido.
- No sacar conclusiones anticipadas.
- Utilizar un lenguaje que permita a nuestro usuario un total entendimiento.
- Agradecer la presencia del solicitante y recordarle que siempre estamos para servirle ya que son la razón de nuestro trabajo.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PT-GA-02

VERSIÓN: 09

FECHA: 30/08/2024

PÁGINA: 16 DE 13

- No olvidar que las situaciones personales y nuestros estados de ánimo no interesan a los usuarios por lo tanto debemos manejarlas no permitiendo que interfieran en las relaciones interpersonales.
- Por ningún motivo está permitido consumir alimentos o bebidas en los puestos de trabajo.
- No usar aparatos electrónicos, que distraigan la atención al usuario.
- No contestar o hacer llamadas personales con el celular o teléfono asignado cuando este atendiendo al usuario.
- No consumir alimentos y menos tener goma de mascar en la boca.
- No exhibir objetos personales y elementos no necesarios para el desempeño de las funciones.

16. ANEXOS.

- Carta de trato digno.
- Protocolo de comunicación presencial y telefónica.